

สรุป คำถาม – คำตอบ การล้มหายของชมรมประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ

เรื่อง “ ศาสตร์และศิลป์ในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ”

เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2556 ณ ห้องSalon B ชั้น 2 โรงแรมสวิสโฮเต็ล เลอ คองคอร์ด ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ

1. กรณีการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน ทุพพลภาพถาวรกับสูญเสียอวัยวะแตกต่างกันอย่างไร เช่น กรณีแผนประกันภัยกำหนดเสียชีวิต 1,000,000 บาท สูญเสียอวัยวะ 1,000,000 บาท ทุพพลภาพถาวร 2,000,000 บาท ผู้เอาประกันภัยมีอาชีพพนักงานบัญชี (ถนัดขวา) ประสบอุบัติเหตุสูญเสียมือขวา (มือขวาขาด)
 - จะเรียกร้องผลประโยชน์ในข้อใดได้
 - จะเรียกร้องทุพพลภาพถาวรได้หรือไม่ (60% ของ 2,000,000 บาท เท่ากับ 1,200,000 บาท ถ้าสูญเสียอวัยวะ 60% ของ 1,000,000 บาท เท่ากับ 600,000 บาท

ตอบ ทุพพลภาพถาวร หมายถึงบุคคลนั้นไม่สามารถทำงานใดๆได้อีกตลอดไป(ไม่ตายแต่มีชีวิตอยู่เหมือนท่อนไม้) จึงไม่เข้าเงื่อนไขทุพพลภาพถาวร แต่เข้าเงื่อนไขการสูญเสียอวัยวะ โดยกรณีดังกล่าวขาดตั้งแต่ข้อมือจ่าย 60% ของทุนประกันภัย เท่ากับ 600,000 บาท

2. ถ้าผู้เอาประกันภัยยื่นยันระบุผู้รับประโยชน์เป็นเพื่อนหรือลูกจ้าง (ไม่ใช่ นายจ้าง) และเมื่อเกิดเหตุ ถ้าทายาทของผู้เอาประกันภัยมาร้องคดีค้ำทำไม่ได้หรือไม่ และถ้าบริษัทประกันภัยจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ระบุชื่อแล้ว จะทำอย่างไร

ตอบ ในทางกฎหมายหรือพฤตินัย สามารถทำได้จะยกให้ใครทำได้หมดและต้องดูเจตนาความตั้งใจในการระบุจากใบคำขอ แต่ในเรื่องของการประกันภัยแล้ว ด้วยหลักการการพิจารณารับประกันภัย ไม่สามารถให้กระทำได้เพราะการประกันภัยเป็นเรื่องของความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลที่อยู่ในอุปการะหากผู้เอาประกันภัยตาย คือพอหาเงินเพื่อเลี้ยงดูครอบครัวให้ได้รับความสุขตามกำลัง หากวันใดพอถูกหมากัดตาย ลูก เมีย แม่และบ้านที่ผ่อนอยู่จะอย่างไร ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการประกันภัย ดังนั้นผู้รับประโยชน์จากการประกันภัยต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกประการหนึ่งหากไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ่อ แม่ ลูก กัน อาจเป็นเหตุให้เกิดการฆาตกรรมได้ดังที่เป็นข่าวกันอยู่ตลอดมา

3. การระบุผู้รับประโยชน์ในกรมธรรม์ประกันภัยจะต้องมีส่วนได้ส่วนเสียในกรมธรรม์ประกันภัย ในกรณีอยู่ด้วยกันแต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรส และไม่ได้มีบุตรด้วยกัน การชดใช้ค่าสินไหมหรือการรับประกันภัยควรจะพิสูจน์อย่างไร

ตอบ ต้องพิสูจน์จากทายาทและจากทางพฤตินัย บุคคลแวดล้อมที่สามารถแสดงได้ว่าเป็นสามีภรรยา กัน และที่สำคัญใบคำขอต้องระบุความสัมพันธ์ของผู้รับประโยชน์ให้ชัดเจน

4. สินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุ กรณีค่ารักษาพยาบาล เมื่อบริษัทประกันภัยจ่ายแล้ว สามารถรับช่วงสิทธิ์ไปไล่เบี้ยผู้ละเมิดได้หรือไม่ อย่างไร (หรือฟ้องร้องตามกฎหมายโดยสัญญาประกันภัยได้หรือไม่)

ตอบ ไม่ได้ เพราะไม่ใช่ Liability ซึ่ง PA ไม่มีเงื่อนไขในการไล่เบี้ยประกันภัยเหมือน Liability

5. ผู้เอาประกันภัยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุ เกิดเหตุขึ้นมีค่ารักษาพยาบาล 3,500 บาท แล้วขอให้จ่ายในนามคนอื่น เนื่องจากไม่สามารถนำเงินไปเข้าบัญชีได้ (ล้มละลาย) จึงขอให้จ่ายแก่ผู้อื่น บริษัทประกันภัยสามารถจ่ายได้หรือไม่

ตอบ กรณีล้มละลาย ต้องจ่ายให้แก่ผู้พิทักษ์ทรัพย์ แต่ขั้นแรกบริษัทไม่ควรจะยอมให้ทำตั้งแต่แรก เพราะเป็นบุคคลที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. การรักษาพยาบาลที่เป็นที่นิยม เช่น ปวดเข่า ปวดหลัง ปวดเอว ทำ MRI จะพิจารณาว่าเป็นอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยอย่างไร

ตอบ 1. ดูจากรายงานแพทย์ว่าเป็นอะไรมา ซึ่งจะระบุประวัติการเจ็บป่วย ในอดีต หรือโรคประจำตัว สามารถใช้มาช่วยในการพิจารณาได้ว่าการรักษา ปวดเข่า ปวดหลังนั้นเป็นจากโรคของผู้เอาประกันเองหรือไม่ ถ้าในรายงานแพทย์มีระบุโรคไว้ สามารถทำหนังสือสอบถามแพทย์ที่รักษาได้ว่าเกิดจากสาเหตุใด

2. ดูความเหมาะสมและความจำเป็นทางการแพทย์ว่าจำเป็นต้องทำหรือต้องอาศัยแพทย์ที่ปรึกษาของบริษัทอย่างน้อยดูว่ามีบาดแผลฟกช้ำมีแตกหักร้าวหรือไม่ ข้อบ่งชี้อาการต่าง ๆ ประกอบด้วย ซึ่งกรณีดังกล่าวหากไม่มีแพทย์ที่ปรึกษาจะทำให้การพิจารณาค่อนข้างยาก

7. เยื่อบุตาจากฝุ่นเข้าตาหรือน้ำลายสุนัขเข้าตา เป็นไปได้หรือไม่ จะพิจารณาอย่างไร

ตอบ เป็นไปได้ ถ้าพิจารณาจากคำนิยาม"อุบัติเหตุ" ก็ต้องจ่ายเป็นอุบัติเหตุ

8. ขอทราบเวชภัณฑ์ 2 ทั้งหมด

ตอบ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้นอกตัวผู้ป่วยเป็นหลัก เช่น ภายอุปกรณ์ ผีอกพุงคอ ไม่เท้า ไม่ค้ำยรับรองเท้าคนพิการ เป็นต้น บางบริษัทมีการอนุโลมจ่ายให้เพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของผู้เอาประกันและอาจช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุขึ้นอีก

9. การจ่ายค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงิน หากผู้เอาประกันภัยนำสำเนามาตั้งเบิก แล้วบริษัทประกันภัยปฏิเสธ ผู้เอาประกันภัยไปยื่นฟ้องต่อศาล ขอทราบแนวทางปฏิบัติ

ตอบ การประกันวินาศภัยเป็นเรื่องของการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงแต่ไม่เกินสิทธิ์ ดังนั้นหากจ่ายค่ารักษาไป 1000 บาท ผู้เอาประกันต้องได้รับการชดเชยสูงสุดไม่เกิน 1000.- (ตามเงื่อนไขกรมธรรม์) ดังนั้นการเรียกร้องต้องใช้ตัวจริงเท่านั้น การแสดงสำเนาต้องมีข้อบ่งชี้สาเหตุ คือ

- 1) เอกสารหาย ต้องแจ้งความและเอกสารต้องรับรองสำเนาถูกต้องจากสถานพยาบาลนั้นๆ
- 2) เบิกส่วนต่างใช้สำเนาแต่ต้องมีเอกสารของบริษัทแรก(ตัวจริง)ประกอบเรื่องเพื่อพิจารณาส่วนที่ขาด ที่สำคัญระวังเบิกเต็มไปแล้ว 2 บริษัท แต่แจ้งมีบริษัทเดียว

หมายเหตุทั้ง 2 ข้อ ก่อนจ่ายควรเช็คประกันร่วม

10. กรณีการขายประกันผ่านทางโทรศัพท์ ใบคำขอผู้เอาประกันภัยไม่ได้ลงนาม สามารถใช้สิทธิ์บอกล้างได้หรือไม่

ตอบ ได้ เพราะมีกำหนดบอกชื่อ – รายละเอียดอยู่แล้ว จึงสามารถบอกล้างได้

11. ผู้ปกครองลงลายมือในใบคำขอเอาประกันภัยแทนบุตร ซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัย กรณีนี้หากมีการตรวจสอบภายหลังพบว่าผู้เอาประกันภัยปกปิดสุขภาพก่อนทำประกันภัย บริษัทประกันภัยจะสามารถบอกล้างสัญญาได้หรือไม่ เนื่องจากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ลงลายมือด้วยตนเองในใบคำขอเอาประกันภัย(ผู้เอาประกันภัยโต้แย้งว่าไม่ได้ปกปิด เนื่องจากไม่ได้ลงลายมือชื่อเอง)

ตอบ ได้ เพราะ ใบคำขอเอาประกันภัยไม่สมบูรณ์ตั้งแต่เริ่มแรกแล้ว

12. กรณีมีลูกค้าเกิดอุบัติเหตุตกเตียง ทำให้เส้นเลือดในสมองแตก ส่งผลทำให้เกิดเป็นบุคคลทุพพลภาพ โดยในใบคำขอเอาประกันภัยทางผู้เอาประกันไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นความดันโลหิตสูง แต่มีปัญหาในเรื่องขอ OPD การ์ดที่โรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลรัฐจะไม่ให้ในเรื่องของประวัติการรักษา แม้ทางทายาทจะมีการทำหนังสือไปขอกับทางโรงพยาบาลแล้วก็ตาม จะมีแนวทางการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้สามารถพิจารณาจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้อย่างถูกต้อง

ตอบ เป็นไปได้ที่จะเกิดแบบนี้ โดยสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิเสธในเงื่อนไข สิทธิ์ในการพิสูจน์การตรวจสอบทางการแพทย์

13. กรณีที่ไม่ได้กรอกใบคำขอเอาประกัน (PA สุขภาพ) และบริษัทก็ได้ออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ หากภายหลังเกิดกรณีการเรียกร้องค่าสินไหม บริษัทต้องจ่ายหรือไม่

ตอบ ด้วยมาตรฐานและหลักการสากลแล้วในการทำประกันภัยต้องจัดให้มีใบคำขอเอาประกันภัย แต่หากบริษัทยินยอมที่จะไม่ให้มีใบคำขอ และภายหลังหากเกิดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน บริษัทนั้นต้องจ่ายค่าสินไหม

ทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพราะทราบตั้งแต่เริ่มแรกแล้วว่าไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งนี้ต้องดูเงื่อนไขสัญญาประกอบด้วย

14. ผู้เอาประกันภัยเป็นโรคความดันโลหิตสูง เป็นลมหมดสติอยู่ในบ้าน จะพิสูจน์ทราบได้อย่างไรว่าเสียชีวิตจากโรคความดันโลหิตสูงหรือเกิดจากเป็นลมหัวฟาดพื้น

ตอบ โรงพยาบาลจะทำ CT Scan เพื่อเอ็กซเรย์สมอง ซึ่งบริเวณที่เลือดออกประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์จะสามารถแยกได้ว่าเป็นบริเวณที่เกิดจากความดันโลหิตสูงหรือหัวฟาดพื้น ซึ่งหากไม่มีเอกสารทางการแพทย์ประกอบจะปฏิเสธผู้เอาประกันภัยค่อนข้างยาก

- 1) ใบรายงานผลการตรวจ CT Scan สมอง ในกรณีที่แพทย์มีการสั่งทำการตรวจ CT Scan สมอง ผลของการตรวจสามารถระบุได้ว่าบริเวณที่เลือดออกนั้นมาจากสาเหตุของโรคความดันโลหิตสูง หรือจากการได้รับการกระทบเทือน หัวฟาดพื้น
- 2) ใบรายงานการชันสูตรพลิกศพ ในกรณีที่ไม่มีการทำ CT Scan ต้องขอใบชันสูตรพลิกศพ เพื่อตรวจดูว่าแพทย์ที่ทำการชันสูตรมีการผ่ากระโหลกศีรษะชันสูตรถึงสาเหตุการเสียชีวิตหรือไม่ ซึ่งแพทย์จะสามารถระบุถึงสาเหตุการเสียชีวิตไว้ถ้ามีการผ่ากระโหลกศีรษะ แต่ถ้าหากไม่มีผลของ 2 กรณีข้างต้น หรือเอกสารทางการแพทย์ระบุสาเหตุการเสียชีวิตที่ชัดเจน เราจะค่อนข้างจะปฏิเสธยาก

15. กรณีการทำประกันภัยอุบัติเหตุให้คนต่างชาติ จะสามารถรู้ได้อย่างไรว่าใครคือทายาทโดยชอบธรรม

ตอบ ถ้าไม่มีการระบุให้จ่ายแก่กองมรดก ซึ่งถ้าระบุไว้ก็จะถือว่าบุคคลนั้นเป็นทายาทโดยชอบธรรม กองมรดกเรียงตามลำดับ ดังนี้ บุตร สามีภรรยาที่จดทะเบียน พ่อแม่

16. กรณีเกิดน้ำท่วมปี 54 แล้วไม่สามารถส่งหนังสือบอกกล่าวสัญญาให้ผู้รับประโยชน์ได้ กรณีนี้ ณ เวลาต่อมาสัญญาจะหยุดลงหรือไม่

ตอบ กรณีนี้เป็นเหตุสุดวิสัย ระยะเวลาที่กำหนดไว้จะขยายออกไป แต่ต้องพิสูจน์ให้ได้ถึงเหตุสุดวิสัยนั้น

